GROESBEEK

GEMEENTEBLAD

Officiële uitgave van gemeente Groesbeek.

Nr. 3772

14 januari

2015

Verordening interne en externe klachtenbehandeling gemeente Groesbeek 2015 ;

Verordening interne en externe klachtenbehandeling gemeente Groesbeek 2015

De raad van de gemeente Groesbeek
gelezen het voorstel van de stuurgroep/de gezamenlijke colleges van Millingen aan de Rijn, Ubbergen en Groesbeek van 9 december 2014;
in acht genomen dat deze verordening tot stand is gekomen na regionaal overleg tussen de Ombudsman, de gemeentelijke klachtencoördinatoren en de klachtencoördinatoren van de gemeenten Beuningen, Druten, Heumen, West Maas en Waal en Wijchen;
dat de bijzondere ondernemingsraad van de gemeenten Millingen aan de Rijn, Ubbergen en Groesbeek heeft ingestemd met dit voorstel conform artikel 27 lid 1 sub j Wet op de ondernemingsraden;
gelet op de bepalingen van de Algemene wet bestuursrecht en de Gemeentewet;
gelet op het bepaalde in artikel 43a van de Wet Arhi;
overwegende dat:
deze verordening is opgesteld in verband met de herindeling van de gemeente Millingen aan de Rijn, Ubbergen en Groesbeek per 1 januari 2015;
b e s l u i t :

1. Vast te stellen onderstaande Verordening interne en externe klachtenbehandeling gemeente Groesbeek 2015;
2. Te benoemen tot ombudsman mevrouw dr J.G.M. Assen voor de periode van zes jaar;
3. De heer mr. G.F.J. Krol eervol ontslag te verlenen van de functie plaatsvervangend ombudsman.

Verordening interne en externe klachtenbehandeling gemeente Gro esbeek 2015

Deze verordening omvat:

A. de interne klachtenregeling, gebaseerd op hoofdstuk 9 titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb);
B. de externe klachtenregeling (ombudsvoorziening), gebaseerd op Hoofdstuk IV c Gemeentewet en titel 9.2 Awb.

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsbepalingen.

In deze verordening wordt verstaan onder:

1. Klacht: een uiting van onvrede over een gedraging van een ambtenaar, bestuursorgaan en leden daarvan, in de uitoefening van hun functie.
2. Bestuursorgaan:
   a. De gemeenteraad.
   b. Het college van burgemeester en wethouders.
   c. De burgemeester.
   d. Een commissie waaraan bevoegdheden van de gemeenteraad of van burgemeester en wethouders zijn toegekend.
3. Ombudsman: degene, die door de gemeenteraad van Groesbeek is benoemd, om klachten te behandelen.
4. Ambtenaar: een ieder die in dienst van de gemeente Groesbeek werkzaam is.
5. Gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke persoon of rechtspersoon handelen of nalaten door respectievelijk: een bestuursorgaan, de voorzitter of lid van een bestuursorgaan of een ambtenaar , in de uitoefening van zijn/haar functie. Een gedraging van een ambtenaar, verricht in de uitoefening van zijn functie, wordt aangemerkt als een gedraging van het bestuursorgaan waarbij hij in dienst is.
6. Klager: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht of een verzoek tot onderzoek van een klacht heeft ingediend.
7. Klachtencoördinator: de als zodanig door het college aangewezen ambtelijk functionaris, met de in artikel 3 nader omschreven taakstelling.

8. Rechterlijke instanties: personen of colleges, bij of krachtens de wet geheel of ten dele met rechtspraak belast en te dien aanzien van het openbaar bestuur onafhankelijk, voor zover het deze rechtspraak betreft.
9. Wettelijk geregelde administratief rechtelijke voorziening: zoals bedoeld in de Wet Nationale Ombudsman, met uitzondering van de klachtenregeling in hoofdstuk II van deze wet.

Artikel 2 Indiening van een klacht.
1.Klachten kunnen schriftelijk of mondeling worden ingediend. Mondelinge klachten worden door degene die de klacht in ontvangst neemt op schrift vastgelegd.

A. INTERNE KLACHTENREGELING

Artikel 3 Klachtencoördinator.
1. Deze ambtelijke functionaris, heeft als taak:
   a. Registratie van de klacht en beoordeling van de ontvankelijkheid.
   b. Zendt de ingekomen klacht zo spoedig mogelijk ter afdoening door naar de klachtbehandelaar en zendt tegelijkertijd een kopie van de klacht ter kennisneming aan degene over wiens gedraging is geklaagd.
   c. Stuurt klager binnen een week na het indienen van de klacht een ontvangstbevestiging. In die ontvangstbevestiging wordt vermeld of de klacht in behandeling wordt genomen en zo ja, hoe de verdere behandeling daarvan zal verlopen.
   d. Een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging wordt ter kennisneming aan het college van burgemeester en wethouders verstrekt.
   e. De bewaking van de voortgang van de klachtenbehandeling en het - zo nodig - daarover rapporteren aan het college van burgemeester en wethouders.
   f. Het opstellen van een jaarverslag, zoals bedoeld in artikel 5.2.

Artikel 4 Behandeling van de klacht.
1. Het college van burgemeester en wethouders kunnen mandaat verlenen aan de klachtenbehandelaar om de klacht af te handelen en de klager in kennis te stellen van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover, alsmede van de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden, zoals bedoeld in de artikelen 9:11 en 9:12 Awb.
2. Als klachtbehandelaar worden aangewezen :

Gedraging van: Klachtbehandelaar:
Medewerker/senior - Afdelingsmanager
Afdelingsmanager - Gemeentesecretaris
Gemeentesecretaris, directielid, griffier - Burgemeester
Wethouder - College
Burgemeester - College
College - College

3. De klacht wordt vertrouwelijk behandeld door de klachtbehandelaar.
4. De klachtbehandelaar handelt de klacht af binnen 6 weken na ontvangst van het klaagschrift (artikel 9:11,lid 1 Awb).
5. De klachtbehandelaar kan de afhandeling van de klacht voor ten hoogste 4 weken verdagen. Van die verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft (artikel 9:11, lid 2 Awb).
6. De klachtbehandelaar stelt klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover, alsmede van de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden (artikelen 9:11 en 9:12 Awb).

Het college van burgemeester en wethouders, degene over wiens gedraging is geklaagd en de klachtencoördinator ontvangen een kopie van deze afdoening.

Artikel 5 Jaarverslag
1. Het college van burgemeester en wethouders ontvangt jaarlijks voor 1 maart van de klachtencoördinator een overzicht van het aantal klachten in het afgelopen jaar, van de aard van de klachten, van de wijze van afdoening en de getroffen maatregelen.
2. Dat jaarverslag (zonder vermelding van persoonlijke gegevens) is openbaar en wordt ook ter kennis gebracht van de gemeenteraad.

Artikel 6 Verwijzing naar externe klachtenbehandeling.

1. Indien de klager niet tevreden is met de klachtenafhandeling, staat voor hem een externe klachtvoorziening open bij de gemeentelijke ombudsman.
2. Van deze mogelijkheid, en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen, wordt mededeling gedaan bij afdoening als bedoeld in artikel 4, lid 6.

B. EXTERNE KLACHTENREGELING/ OMBUDSVOORZIENING.

Artikel 7 Ombudsman.

1. Er is een ombudsman voor de gemeente Groesbeek.
2. De gemeenteraad besluit ten minste 6 maanden voor afloop van de benoemingsperiode over het al dan niet herbenoemen van de ombudsman en diens plaatsvervanger.

Artikel 8 Onverenigbare betrekkingen.

In elk geval vallen onderstaande functies onder artikel 81 r, eerste lid Gemeentewet. Tot ombudsman zijn niet benoembaar:

a. De burgemeester.
b. Degenen die lid zijn van een van de in artikel 1, lid 2 genoemde organen of van overige gemeentelijke commissies.
c. Ambtenaren als bedoeld in artikel 1, lid 4.
d. Bestuurders en personeelsleden van enig publiekrechtelijk of privaatrechtelijk samenwerkingsverband waarin de gemeente Groesbeek deelneemt.
e. Degenen die een functie, beroep of bedrijf uitoefenen waarvan de gemeenteraad oordeelt dat die onverenigbaar zijn met de functie van ombudsman.
f. Degenen, die het beroep van advocaat, procureur of notaris uitoefenen, behoudens vooraf verkregen toestemming van het college van burgemeester en wethouders, de functionele raadscommissie gehoord.

Artikel 9 Ontslag.

1.De ombudsman is van rechtswege van zijn functie ontheven wanneer de benoemingstermijn is verstreken.

Artikel 10 Rechtspositie.

De rechtspositieregelingen, die op ambtenaren in dienst van de gemeente van toepassing zijn, gelden niet ten aanzien van de ombudsman.

Artikel 11 Financiële middelen.

1. De ombudsman ontvangt op declaratiebasis een vergoeding voor zijn werkzaamheden en een tegemoetkoming in de kosten welke past binnen het in de begroting vastgestelde bedrag.
2. Burgemeester en wethouders kunnen nadere regels stellen voor het indienen van de in het vorige lid genoemde declaraties.
3. De raad verschaft de ombudsman voldoende financiële middelen voor een goede uitoefening van zijn werkzaamheden.

Artikel 12 Werkinstructie.

Voor zover de ombudsman dit nodig acht, maakt hij een werkinstructie voor zijn werkzaamheden.

Artikel 13 Ontvangstbevestiging en toezending verzoekschrift.

1. De ombudsman bevestigt de ontvangst van het verzoekschrift aan de verzoeker.
2. Indien hij een onderzoek als bedoeld in artikel 9:18 van de Algemene wet bestuursrecht instelt, zendt hij tevens een afschrift van het verzoekschrift aan het bestuursorgaan en aan degene over wiens gedragingen wordt geklaagd.

Artikel 14 Toelichting standpunt.

1. Een mondelinge toelichting wordt door de ombudsman in het verslag van bevindingen vastgelegd.
2. Betrokkenen kunnen zich ter behartiging van hun belangen laten bijstaan of laten vertegenwoordigen.

Artikel 15 Bevindingen en oordeel.

1. De ombudsman streeft er naar een onderzoek naar een klacht binnen 6 maanden af te sluiten met een rapport zoals bedoeld in artikel 9:36 Awb.

2. Van de voortgang wordt daarvan zowel de klager als het bestuursorgaan en/of personen als bedoeld in het artikel 1 lid 5, door de ombudsman op de hoogte gesteld.

Artikel 16 Inwerkingtreding.

Deze verordening treedt in werking op de dag na bekendmaking. Terzelfder tijd worden de volgende verordeningen vervallen verklaard:

- de Verordening interne en externe klachtenbehandeling gemeente Groesbeek 2012, vastgesteld op 1 maart 2012 en zoals deze daarna is gewijzigd;
- de Verordening interne- en externe klachtenbehandeling gemeente Ubbergen 2009, vastgesteld 21-10-2008 en zoals deze daarna is gewijzigd;
- de Verordening interne en externe klachtenbehandeling gemeente Millingen aan de Rijn 2012, vastgesteld 20 maart 2012 en zoals deze daarna is gewijzigd.

Artikel 17 Slotbepalingen.

1. In de gevallen waarin onderdeel A van deze verordening niet voorziet, beslissen burgemeester en wethouders.
2. Deze verordening kan worden aangehaald als: "Verordening klachtenbehandeling gemeente Groesbeek 2015".

Aldus besloten in de openbare vergadering van de raad van de gemeente Groesbeek
op 8 januari 2015.
De raadsgriffier, De voorzitter,

J.A.M. van Workum H.W.C.G. Keereweer